

**PENGARUH *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN**

**CAHYANINGTYAS MERRY NUGRAHANI**

**1707620045**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan Bisnis pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**THE INFLUENCE OF CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY (CSR) AND SERVICE QUALITY ON  
COMPANY IMAGE**

**CAHYANINGTYAS MERRY NUGRAHANI**

**1707620045**



**This thesis was prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor's  
Degree in Business Education at the Faculty of Economics, Jakarta State  
University**

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**BACHELOR'S DEGREE IN BUSINESS EDUCATION**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

## ABSTRAK

**Cahyaningtyas Merry Nugraheni, 1707620045. Pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan. Skripsi Jakarta: Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2024.**

Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap Citra Perusahaan pada BCA KCP di DKI Jakarta, menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada BCA KCP di DKI Jakarta, dan menganalisis adanya pengaruh secara simultan antara CSR dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada BCA KCP di DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* melalui *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan sumber data primer yaitu melalui kuesioner yang menggunakan sampel sebanyak 349 nasabah BCA KCP di DKI Jakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda yang diukur dengan menggunakan SPSS pada perangkat lunak IBM SPSS 25.

Penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut: (a) CSR berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan pada BCA KCP di DKI Jakarta; (b) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan pada BCA KCP di DKI Jakarta; dan (c) CSR dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap citra perusahaan pada BCA KCP di DKI Jakarta.

**Kata Kunci:** *Corporate Social Responsibility* (CSR), Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan.

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## ***ABSTRACT***

**Cahyaningtyas Merry Nugraheni, 1707620045. The Influence of Corporate Social Responsibility (CSR) and Service Quality on Company Image. Thesis Jakarta: Business Education Undergraduate Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, July 2024.**

The aim of this research is to analyze the influence of Corporate Social Responsibility (CSR) on the Corporate Image at BCA KCP in DKI Jakarta, analyze the influence of Service Quality on Corporate Image at BCA KCP in DKI Jakarta, and analyze the simultaneous influence between CSR and Service Quality on Image Company at BCA KCP in DKI Jakarta. The sampling technique in this research used non-probability sampling via purposive sampling. This research uses primary data sources, namely through a questionnaire using a sample of 349 for BCA KCP customers in DKI Jakarta. The data analysis technique used in this research is Multiple Linear Regression Analysis which is measured using SPSS on IBM SPSS 25 software.

This research obtained the following results: (a) CSR has a positive and significant effect on the company image of BCA KCP in DKI Jakarta; (b) Service quality has a positive and significant effect on the company image of BCA KCP in DKI Jakarta; and (c) CSR and service quality simultaneously influence the company image of BCA KCP in DKI Jakarta.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility (CSR), Service Quality, and Company Image.

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*






## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.<sup>o</sup>  
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua Sidang)		22 JULI 2024
2	Rizka Zakiah, S.Pd., M.Pd. NIP. 199401182023212040 (Penguji 1)		22 JULI 2024
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 2)		22 JULI 2024
4	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Pembimbing 1)		22 JULI 2024
5	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Pembimbing 2)		22 JULI 2024

Nama : Cahyaningtyas Merry Nugraheni  
No. Registrasi : 1707620045  
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis  
Tanggal Lulus : 19 Juli 2023

# LEMBAR PERSETUJUAN PENULISAN JUDUL SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik [fe@unj.ac.id](mailto:fe@unj.ac.id)  
[Laman fe.unj.ac.id](http://Laman.fe.unj.ac.id)

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Cahyaningtyas Merry Nugraheni
2. No. Registrasi : 1707620045
3. Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis

Menerangkan menulis Skripsi dengan judul :

Pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan

Dosen Pembimbing Skripsi yang diajukan :

Pembimbing Pertama :		Pembimbing Kedua :	
Nama	: Dr. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si.	Nama	: Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd.
NIP	: 198209082010122004	NIP	: 198802142022032001
Golongan	: III/d	Golongan	: III/b
Tanda Tangan	:	Tanda Tangan	:

Menyetujui  
Koordinator Prodi  
Pendidikan Bisnis  
  
Nadya Fadillah F., S.Pd., M.Pd  
NIP: 199302202019032022

Jakarta, 21 Mei 2024

Mahasiswa Ybs,  
  
Cahyaningtyas Merry  
Nugraheni  
No.Reg. 1707620045

Catatan:

- Diketik rangkap dua (Program Studi, dan Ybs)

# PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah karya orisinal dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan dan tidak boleh diperbanyak kecuali dinyatakan secara tertulis dengan jelas. Jika digunakan sebagai referensi dalam naskah, nama penulis harus disebutkan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari ditemukan penyimpangan atau ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Cahyaningtyas Merry Nugraheni

NIM. 1707620045

# LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Surel [fe@unj.ac.id](mailto:fe@unj.ac.id) - [www.fe.unj.ac.id](http://www.fe.unj.ac.id)

## SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D.  
NIP/NIDK : 198209082010122004  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd.  
NIP/NIDK : 198802142022032001  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Cahyaningtyas Merry Nugraheni  
No. Registrasi : 1707620045  
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis  
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 15 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D.  
NIP. 198209082010122004

Dosen Pembimbing II

Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198802142022032001

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Pendidikan Bisnis

Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 199302202019032022

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Cahyaningtyas Merry Nugraheni  
NIM : 1707620045  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / S1 Pendidikan Bisnis  
Alamat email : cningtyas10@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Citra Perusahaan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Agustus 2024

( Cahyaningtyas Merry Nugraheni )

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan dan kemudahan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan tepat waktu. Selain itu shalawat dan salam juga penulis panjatkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat-Nya dari alam yang kurang berilmu pengetahuan menjadi berilmu pengetahuan.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai tugas akhir penulis guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Maka penulis ingin menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Corporate Social Responsibility (CSR) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat dukungan, bimbingan, pengarahan, serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Sri Mulyati selaku mamah penulis, seorang wanita hebat yang selalu mendoakan setiap saat, selalu mencintai dan menyayangi penulis, menjadi teman curhat, selalu memberikan motivasi, selalu mengusahakan yang terbaik untuk penulis, selalu bangga dengan semua pencapaian penulis, serta intinya selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil sejak penulis kecil, serta semoga mamah terus membersamai penulis.
2. Bapak Suprpto selaku bapak penulis, seorang laki-laki pertama yang mencintai dan menyayangi penulis, selalu mendoakan setiap saat, selalu mengusahakan terbaik, selalu menemani dan mengantar penulis pergi kemana saja sejak penulis kecil, selalu bangga dengan semua pencapaian penulis, serta

intinya selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil sejak penulis kecil, serta semoga terus kebersamai penulis.

3. Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis.
5. Ibu Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mendukung peneliti dalam proses penyusunan penulisan laporan ini.
6. Ibu Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mendukung peneliti dalam proses penyusunan penulisan laporan ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah ikut mendukung segala kelengkapan administrasi penulis sejak menjadi mahasiswa baru hingga menjadi mahasiswa akhir yang menyelesaikan skripsi ini.
9. Arbi Sukma Jaya, S.Ak., sebagai sahabat terbaik dari tahun 2017 yang selalu mendoakan, membantu, dan mendukung penulis untuk terus mengembangkan diri dalam hal apapun di kehidupan termasuk membantu proses penyusunan skripsi ini dan semoga selalu kebersamai penulis.
10. Keluarga besar dan teman-teman terdekat yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk penulis.
11. *Last but not least*, kepada diri sendiri yaitu Cahyaningtyas Merry Nugraheni:
  - Terima kasih telah menjadi perempuan yang selalu mengutamakan pendidikan dan karier.
  - Terima kasih atas setiap dedikasi yang selalu diberikan.
  - Terima kasih telah melangkah sejauh dan sekuat ini.
  - Terima kasih untuk selalu tenang ketika menghadapi setiap masalah.

- Terima kasih atas setiap ikhlas dalam setiap hal.
- Terima kasih telah menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Meskipun penulis merasa penyusunan skripsi ini telah maksimal, peneliti menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki penyusunan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk banyak pihak.

Jakarta, Mei 2024

Cahyaningtyas Merry Nugraheni



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	50
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Normal.....	106
Gambar 4.2 P-Plot.....	107
Gambar 4.3 Scatterplot.....	108



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENULISAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
2.1 Kajian Teori.....	18
2.1.1 Corporate Social Responsibility.....	18
2.1.2 Kualitas Layanan.....	21
2.1.3 Citra Perusahaan.....	24
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual.....	46
2.3.1 CSR terhadap Citra Perusahaan.....	46
2.3.2 Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan.....	48
2.3.3 CSR dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan.....	49
2.4 Kerangka Konseptual.....	50
2.5 Hipotesis.....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>52</b>
3.1 Lokasi / Objek Penelitian.....	52
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	52

3.3	Populasi dan Sampel.....	61
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.5	Teknik Analisis Data .....	65
3.5.1	Uji Kualitas Data.....	65
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	68
3.5.3	Uji Statistik Deskriptif.....	71
3.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
3.5.5	Uji Hipotesis.....	72
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>75</b>
4.1	Deskripsi Data .....	75
4.1.1	Subjek Penelitian.....	75
4.1.2	Profil Responden.....	77
4.1.3	Analisis Deskriptif.....	78
4.2	Hasil.....	86
4.2.1	Uji Kualitas Data.....	87
4.2.2	Uji Asumsi Klasik .....	91
4.2.3	Uji Hipotesis.....	96
4.2.4	Analisis Regresi Berganda .....	100
4.3	Pembahasan.....	101
4.3.1	CSR terhadap citra perusahaan .....	101
4.3.2	Kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan .....	103
4.3.3	CSR dan kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan.....	104
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>106</b>
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Implikasi.....	107
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	107
5.2.2	Implikasi Praktis.....	108
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	112
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>114</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>		<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skor CIA BCA.....	4
Tabel 1.2 Program <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	9
Tabel 1.3 Penyelesaian Keluhan Masuk.....	12
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Indikator Variabel.....	54
Tabel 3.2 Penentuan Jumlah Sampel Isacc dan Michael.....	63
Tabel 3.3 Skala Likert Enam Poin (1 – 6).....	64
Tabel 3.4 Tingkat Realibilitas.....	67
Tabel 4.1 Wilayah Nasabah KCP BCA.....	77
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif.....	78
Tabel 4.3 Deskripsi Data CSR.....	80
Tabel 4.4 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4.5 Deskripsi Data Citra Perusahaan.....	85
Tabel 4.6 Uji Validitas.....	88
Tabel 4.7 Uji Realibilitas CSR.....	90
Tabel 4.8 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel 4.9 Uji Citra Perusahaan.....	91
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas.....	93
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	94
Tabel 4.12 Uji Linearitas CSR.....	95
Tabel 4.13 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan.....	96
Tabel 4.14 Uji Determinasi.....	97
Tabel 4.15 Uji t.....	98
Tabel 4.16 Uji F.....	100